



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF
Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Rodriguez Granados, Linda Lucero (ORCID: 0000-0002-8456-4967)

Sánchez Conga, Ana Carmen (ORCID: 0000-0002-0139-0229)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi familia, especialmente a mi hija Ivanna que estuvo en cada momento a mi lado y a Dios por darme la fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Linda Rodriguez

Con amor y aprecio a mis adorables padres Alejandro y Delia, mi querido hermano Alex y a la memoria de mi hermano Kervin, que me acompaña desde el cielo.

Ana Sánchez

Agradecimiento

Agradecemos a nuestros amigos que nos han brindado su apoyo a través de sus experiencias, a todos los colaboradores en desarrollar nuestras encuestas, a la supervisora por apoyarnos con la autorización para poder realizar nuestra tesis en la empresa y especialmente a nuestra asesora la Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa por su guía y ayuda durante esta investigación, asimismo, a los docentes especializados por compartirnos sus conocimientos y guiarnos a lo largo de nuestra preparación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Enfoque de investigación	12
3.2. Método de investigación	12
3.3. Tipo y diseño de investigación	13
3.4. Variables y operacionalización	13
3.5. Población y muestra	18
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.7. Procedimientos	19
3.8. Método de análisis de datos	20
3.9. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Frecuencia de variable 1: Proceso de selección	21
Tabla 2: Frecuencia de variable 2: Rotación del personal	22
Tabla 3: Rango del coeficiente de correlación	23
Tabla 4: Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre proceso de selección y rotación del personal	23
Tabla 5: Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre proceso de selección y política salarial	24
Tabla 6: Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre proceso de selección y desarrollo de carrera	25
Tabla 7: Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre proceso de selección y relaciones humanas	26
Tabla 8: Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre proceso de selección y condiciones de trabajo	27

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Resultados en gráfico de la variable 1: Proceso de selección	21
Figura 2: Resultados en gráfico de la variable 2: Rotación del personal	22

Resumen

En la investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020; puesto que la rotación de los trabajadores es un factor que tiene importante repercusión dentro de una empresa y la selección del personal es un proceso que permite identificar a candidatos que cuenten con un talento adecuado para ocupar el puesto vacante. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y el método usado fue hipotético deductivo; fue de tipo aplicada y tuvo un diseño no experimental-transversal con un nivel correlacional, la población estuvo conformada por 60 trabajadores de la empresa, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El resultado que se obtuvo fue mediante el estadístico Rho de Spearman, el cual presentó una correlación de 0.474 considerada correlación positiva débil y un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$, por consiguiente, se afirma la hipótesis alterna la cual es que sí existe correlación significativa entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020.

Palabras clave: Proceso de selección, rotación del personal, política salarial.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between the selection process and the rotation of personnel in the company MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020; since the rotation of workers is a factor that has an important impact within a company and the selection of personnel is a process that allows the identification of candidates with adequate talent to fill the vacant position. The study had a quantitative approach and the method used was hypothetical-deductive; was of an applied type and had a non-experimental-transverse design with a correlational level, the population was made up of 60 workers of the company, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The result that was obtained was by means of the statistic Rho of Spearman, which presented a correlation of 0.474 considered weak positive correlation and a level of significance of $0.00 < 0.05$, therefore, the alternative hypothesis is affirmed which is that yes there exists significant correlation between the process of selection and the rotation of the personnel in the company MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020.

Keywords: Selection process, staff rotation, salary policy.

I. INTRODUCCIÓN

Para una organización, independiente de su tamaño o rubro, las personas son vitales porque sin ellas no podrían existir; de igual forma son las organizaciones para las personas, ya que son un elemento muy importante en la vida debido a que mediante ellas pueden lograr sus objetivos personales como su desarrollo profesional y recibir a cambio de su trabajo un pago. Por lo tanto, las empresas, así como las personas buscan lo mejor para ellos. Por una parte, están las organizaciones que deben evaluar muy bien a su próximo colaborador porque ellos serán los que encaminen los objetivos que tienen a un corto o largo plazo, asimismo, las personas eligen a las empresas en las que quieren trabajar porque mediante ellas obtendrán un salario y una oportunidad de crecimiento.

Sin embargo, no todo es tranquilidad ya que siempre se presentan algunos problemas entre estos dos protagonistas es por ello que revisaremos como se desarrolló la problemática a nivel internacional y de acuerdo al artículo de Balula (como se citó en Leyva, Vela y Brangel, 2016), en México los aumentos de salario se incrementaron en un 4.8% durante el 2013, mientras que la rotación de trabajadores alcanzó un 26.1%; entre los factores más resaltantes que provocaron estos altos índices fueron que el 40% de los colaboradores percibieron que los beneficios brindados por las empresas no satisfacían sus necesidades, por otra parte el 53% se sentían preocupados con la equidad de sus compensaciones y el 47% manifestaron que no tenían confianza de que la empresa les permita lograr sus aspiraciones profesionales dentro de la misma. Asimismo, los puestos en los que se dieron los porcentajes más altos de rotación fueron en cajeras, personal de ventas, puestos administrativos y posiciones técnicas. Por lo tanto, bajo este contexto México se posicionó como el octavo país con el índice de rotación laboral más alto en el 2013.

Por otra parte, de acuerdo a la publicación de la revista Human Resources (S/A, 2018, enero 01), en Nueva Zelanda la tasa de rotación de personal en el 2017 se mantuvo sin altos cambios con 18.8% y sigue representando el porcentaje más alto desde 2008. Afortunadamente no se ha vuelto a registrar cifras de rotación en niveles altos como el que se evidenció en el año 2007 con una tasa del 23%, cabe resaltar que la proporción de la rotación involuntaria y voluntaria están en sus niveles más bajos en estos últimos 10 años.

En el ámbito nacional, de acuerdo a la información brindada en por el diario El Correo (23 de agosto de 2014), el presidente del directorio de Asociación Peruana de Recursos Humanos, Othmar Rabitsch explicó que Perú tuvo un índice de rotación laboral del 18% frente al promedio de América Latina que estuvo entre el 5% al 10%, lo cual generó un sobre costo a las organizaciones. Asimismo, una de las causas principales que originaron esta alta rotación fue porque no hubo un buen clima laboral en sus diferentes áreas, por lo tanto, al tener un mejor ambiente en la organización se podría fidelizar a los colaboradores y se reduciría la alta rotación.

El Comercio (30 de julio de 2014), aseveró que la rotación del personal se ha agudizado y los cargos de altos mandos no fueron la excepción, por ello, de acuerdo al CEO del Corporativo Overall Óscar Núñez los puestos de altos ejecutivos alcanzaron una rotación del 25% en el Perú; la información brindada por el especialista coincidió con la encuesta hecha por la empresa Tasa Worldwide dirigida a los gerentes generales donde afirmaron que el 64% cambiaron a algunos de sus gerentes principales

Luego de revisar las estadísticas que se presentaron tanto a nivel internacional como nacional se evidenció que la rotación del personal es un problema muy frecuente en las empresas e impacta en las diferentes áreas de la organización, por ello Capell (2020), en su artículo manifestó que entre las áreas más afectadas están el rendimiento general del negocio, la relación que se tiene con el cliente se verá comprometida, la cantidad de trabajo realizado al final del día se reduce, así como también la reputación misma de la empresa se verá con poca capacidad de atracción de nuevos talentos, asimismo, la alta rotación genera un efecto negativo directo en los costos de reclutamiento, selección y capacitación.

Es de vital importancia mantener el bienestar de los empleados para reducir las intenciones de rotación y de acuerdo a Zito, et al (2018), en su artículo afirmó que la ocupación laboral de un Call center es tener contacto de manera continua con los usuarios donde se requiere también la capacidad de comunicación, la eficiencia y actividades repetitivas. Las funciones de los colaboradores son supervisadas constantemente, lo cual ocasiona presión en el trabajo diario limitando la autonomía del personal y al tener un número alto de rotación se genera gastos no necesarios aumentando los costos de la empresa como por ejemplo las capacitaciones y la integración de los nuevos colaboradores.

Por otra parte, en el ámbito local, la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C. se dedica a brindar servicios tercerizados las cuales son las ventas de tarjeta de crédito y otorgamiento de crédito pre aprobados por vía telefónica, para ello es necesario contar con un cierto número de trabajadores los cuales son distribuidos de acuerdo a las áreas de atención. Sin embargo, hay ocasiones que se presenta un gran número de renuncias, abandono o despidos, este último en menor cantidad. Este déficit de personal genera la necesidad de contratar lo más pronto posible a un candidato que ocupe ese puesto y se siga atendiendo sin interrupción a los clientes que están al otro lado del teléfono.

Para el desarrollo de la investigación se formuló como problema general lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020?

Por otra parte, se formuló como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y la política salarial en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020?; ¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y el desarrollo de carrera en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020?; ¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y las relaciones humanas en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020?; ¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y las condiciones de trabajo en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020?

Por consiguiente, la investigación ha sido justificada en forma práctica debido a que surgió la necesidad de conocer la correlación entre las variables proceso de selección y rotación del personal y poder identificar si el motivo por el cual existe alta rotación laboral es el mal proceso de selección que se realiza dentro del área de talento humano en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C.

De igual forma se presentó como justificación social porque existen varias empresas de diferentes rubros que tienen este mismo problema, por lo cual el desarrollo de investigación ayudará a dar una mejor visión y posibles soluciones de cómo reducir el índice de rotación dentro de una organización.

Asimismo, se presentó la justificación metodológica, puesto que para lograr los objetivos trazados se realizó una investigación de tipo cuantitativo y se procedió a realizar la operacionalización de las variables con la cual se identificó las dimensiones y los respectivos ítems, luego se elaboraron cuestionarios para cada variable con una escala ordinal tipo Likert que permitió medir las variables

estudiadas. Posteriormente se procesó la base de datos mediante el estadístico Rho de Spearman.

Se planteó como objetivo general determinar la relación entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020. Asimismo, como objetivos específicos tuvimos los siguientes: Determinar la relación entre el proceso de selección y la política salarial en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020; determinar la relación entre el proceso de selección y el desarrollo de carrera en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020; determinar la relación entre el proceso de selección y las relaciones humanas en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020; determinar la relación entre el proceso de selección y las condiciones de trabajo en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020.

Por otra parte, el desarrollo de investigación tuvo como hipótesis general: Existe relación significativa entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020.

Las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre el proceso de selección y la política salarial en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020; existe relación significativa entre el proceso de selección y el desarrollo de carrera en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020; existe relación significativa entre el proceso de selección y las relaciones humanas en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020; existe relación significativa entre el proceso de selección y las condiciones de trabajo en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, de acuerdo a Romero (2018), en su investigación (tesis pregrado de Licenciatura) de la Universidad César Vallejo, presentó como objetivo principal diagnosticar la correlación de la selección de los trabajadores con el incremento de rotación en los negocios de la empresa Nicolini. El enfoque fue cuantitativo y de tipo aplicada, el nivel fue descriptivo y correlacional con un diseño no experimental - transeccional, para lo cual su muestra fue de 50 trabajadores que laboraban en diferentes áreas dentro de la empresa, la técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento que se aplicó a los encuestados fue el cuestionario.

Asimismo, se obtuvo como resultado que el 68% manifestaron que casi nunca son capaces de adaptarse cuando se desarrollan procedimientos nuevos en la organización, mientras que con un 28% manifestaron que a veces pueden adaptarse lo más rápido posible cuando se presentan nuevos procedimientos y por último el 4% manifestaron que no son capaces de adaptarse a los cambios de procedimientos de la organización. Respecto a la variable alta rotación, el 56% manifestaron que casi nunca son bien organizados en su área laboral, mientras que un 32% manifestaron que a veces realizan una buena coordinación y por último el 12% manifestaron que nunca realizan un buen trabajo organizacional. En conclusión, se precisó que no existía una relación significativa de la selección de los trabajadores con el incremento de rotación de los empleados.

Asimismo, de acuerdo a Principe (2018), en su investigación (tesis pregrado de Licenciatura) de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo principal diagnosticar la correlación existente del reclutamiento con la rotación de los colaboradores en la empresa Respira S.A.C del distrito de La Victoria. El enfoque fue cuantitativo y de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental - transeccional, su muestra fue de 40 trabajadores, la técnica usada para la recopilación de datos fue la encuesta y el instrumento que se aplicó a los encuestados fue el cuestionario. El resultado primordial fue que el cuarenta y cinco por ciento (45%) que representa a dieciocho empleados manifestaron que no estaban de acuerdo con las habilidades y experiencias laborales, más del diecisiete por ciento (17%) que representa 7 empleados no contestaron dicha pregunta, más del treinta y cinco por ciento (35.5%) que viene a ser 13 empleados estuvieron de acuerdo con el procedimiento y sólo un cinco por ciento (5%) que son dos empleados manifestaron que estaban de acuerdo. Por consiguiente, se concluyó afirmando la existencia de una relación válida media entre el reclutamiento y la rotación de personal, ya que la mayoría de empleados no contaban con experiencia, así como tampoco contaban con la capacidad de gestionar la resolución de problemas en la organización y por ello se presentaba una alta rotación en la empresa.

De la misma forma, Garcia (2017), en su investigación (tesis pregrado de Ingeniero Comercial) de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, planteó como principal objetivo de estudio diagnosticar si existe correlación entre las políticas de integración de recursos humanos y la rotación de los

colaboradores en el área de ventas por medio de llamadas telefónicas para empresas pequeñas en Tacna, año 2015. El enfoque fue cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental transeccional; la población estuvo conformada por el área de telemarketing y la muestra utilizada fue de 22 empleados, asimismo, la técnica usada fue la entrevista y el instrumento para la recopilación de información fue mediante el cuestionario. El resultado principal observado fue que las políticas de incorporación del talento humano eran poco adecuadas en más de cuarenta por ciento (40,9%) y la rotación o movimiento externo de los empleados del área de ventas fue regular más del cincuenta y nueve por ciento (59,1%). Por consiguiente, se concluyó, que las políticas de incorporación del talento humano si tiene una correlación con la rotación de los trabajadores de telemarketing o ventas por medio de llamadas telefónicas en las empresas pequeñas.

A nivel internacional, de acuerdo a Jumbo (2016), en su investigación (tesis postgrado de Maestría) de la Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador; se planteó como objetivo general diagnosticar la incidencia del proceso de selección en la rotación de los trabajadores de las instituciones educativas de Pastaza. El enfoque fue mixto, de tipo aplicada con un nivel descriptivo y exploratorio; la población fue de 250 trabajadores de la cooperativa y el total de la muestra estuvo constituida por 130. La técnica usada fue la entrevista y la encuesta, asimismo, el cuestionario fue el instrumento que se usó. En el resultado de las encuestas que se realizó a los trabajadores del centro educativo de la localidad de Pastaza, se observó que más del sesenta y seis por ciento (66,92%) precisaron que más de cuatro empleados han sido recibidos en la organización, el veinticinco por ciento 25,38% manifestaron que más de dos colaboradores han sido recibidos y más de siete por ciento (7,69%) mencionaron que han sido recibidos más de cinco empleados en la organización luego de haber pasado el proceso de selección. Por consiguiente, se pudo observar que a finales de año se han incorporado más de cuatro trabajadores en el centro educativo, esto quiere decir que los empleados usualmente son cambiados o contratan a nuevo personal, ya sea por la misma necesidad o alguna situación que presenta la institución. También se pudo observar que ningún personal brindó resultados médicos para poder ser recibidos en la organización y solo el seis por ciento (6,15%) brindó una o tres pruebas médicas. En conclusión, se diagnosticó de manera favorable mediante el estudio de

investigación que existe una relación válida, por lo tanto, el proceso de selección incurre en la rotación de los colaboradores del instituto educativo.

Asimismo, de acuerdo a Chango (2019), en su investigación (tesis pregrado de Contador Público) de la Universidad de Guayaquil, Ecuador; el objetivo general fue diagnosticar el efecto de la alta rotación de los colaboradores en la empresa Gran Colombiana Del Mar Grancomar S.A. La investigación fue de enfoque mixto, de tipo aplicada con un nivel descriptivo, explicativo y exploratorio. La muestra que se obtuvo fue de 32 colaboradores de la empresa, las cuales permitieron evaluar el estudio de investigación, del mismo modo la técnica usada fue la entrevista y la encuesta, asimismo el instrumento que se aplicó fue el cuestionario. Los resultados que se observaron fueron que el 60% de los empleados consideraron que no se sentían comprometidos ni identificados con la organización, el 33% pocas veces y solo un 7% precisaron que muchas veces, esto quiere decir, que el personal no estaba compenetrado con las metas planteadas por la organización. En conclusión, el área de talento humano estaba realizando un inadecuado procedimiento de contratación, reclutamiento y selección para los trabajadores, cuyo proceso es de vital importancia para poder contratar a un personal idóneo con las competencias requeridas.

De igual forma, Mantilla (2017), en su investigación (tesis postgrado de Maestría) de la Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador, presentó como objetivo general analizar la correlación existente del proceso de selección de competencias laborales e indicadores de rotación de los colaboradores de la organización Challenger entre los años 2011 - 2015. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con un nivel explicativo correlacional, ya que para el desarrollo del proyecto se diagnosticó la relación para las dos variables y el estudio fue de diseño no experimental - transeccional. La población fueron los 65 colaboradores de la organización, los cuales estaban conformados por el área comercial, operativa, financiera, recursos y la parte de administración, asimismo, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El resultado obtenido fue que muy aparte de las fases del proceso de selección hubo algunas causas que claramente intervinieron en una alta rotación en la organización, estas fases comenzaron porque no estaban de acuerdo con los salarios y beneficios que se les otorgaba por parte de la empresa, ya que más del treinta y ocho por ciento (38,5%) indicaron que los salarios eran regulares, más del trece por ciento (13,8%)

afirmaron que los salarios no eran buenos, un nueve por ciento (9,2%) que los sueldos eran muy malos y más de treinta por ciento (30,8%) mencionaron que los sueldos eran buenos. Al no realizar un programa sobre cursos de motivación, más del cuarenta y cuatro por ciento (44,6%) indicaron que los temas para motivar al personal fueron regulares, y más del uno por ciento (1,6%) precisó que fue malo. Por otra parte, en el área de capacitación más del sesenta y cuatro por ciento (64,62%) indicaron que la capacitación del personal fue de forma regular, el dieciocho por ciento (18,38%) estuvieron de acuerdo que a la hora de ser capacitados esta resultó ser mala y un setenta y dos por ciento (7,62%) aseveraron que fue muy mala, por tanto, se llegó a la conclusión que los puntos antes mencionados como la capacitación, motivación y el sueldo son temas importantes en los que se deben mejorar constantemente y con ello tener un buen soporte para que se pueda realizar una adecuada selección y de esta manera haya una buena estabilidad laboral.

Tremblay, Haines III y Joly (2016), en su artículo establecieron como objetivo reconocer las consecuencias que provocaba la rotación del personal en un centro juvenil y así poder identificar la correlación existente de la rotación de los trabajadores con los cambios según la experiencia de los clientes. El estudio presentó un enfoque cuantitativo con un nivel correlacional predictivo y diseño no experimental, la muestra con la que se realizó el estudio estuvo conformada por 754 estancias y con 598 adolescentes, el número de estancias se realizó mediante recopilación de datos por un periodo de tres años 2008 al 2010, la técnica usada fue análisis documental del centro juvenil y el instrumento que se usó fue la ficha de investigación. Posteriormente se obtuvo como resultado que la rotación en el centro juvenil fue alta, sin embargo, no estaba claramente relacionada con la duración de los servicios, así como también se evidenció una relación negativa con la duración de las estancias a diferencia de la relación positiva que tuvo con el número de estancias posteriores. En conclusión, este estudio mostró que la rotación del personal está relacionada con el desempeño organizacional del centro juvenil, pero con un grado menor de lo anticipado.

Por otra parte, Mugizi y Nuwatuhaire (2018), en su artículo tuvieron como objetivo principal identificar la correlación del reclutamiento, selección y el compromiso de los empleados de las universidades de Uganda y con ello buscaron determinar si las prácticas de contratación y selección eran factores que de alguna

forma podrían abordar el problema del compromiso que se evidenciaba en las casas de estudios. El enfoque del estudio realizado fue cuantitativo, de diseño no experimental – transversal con un nivel explicativo correlacional, asimismo, la población de estudio fueron los académicos de Kampala International University Western Campus Branch y su muestra fue de 132 personas. La técnica usada fue la encuesta, así como el instrumento usado fue el cuestionario. Mediante los resultados obtenidos se evidenció que los trabajadores de la universidad demostraban niveles bajos de compromiso, por otra parte, los encuestados calificaron el proceso de selección de contratación como moderado y se aseveró que no estaban de acuerdo con el proceso que se realizaba, por último, el proceso de selección también fue calificado como moderado. Después de revisar los resultados obtenidos se concluyó que la contratación no tenía relación significativa con el compromiso, pero la selección sí presentó relación significativa hacia la variable compromiso.

Jarupathirun y De Gennaro (2018), en su artículo realizaron un estudio que tuvo como objetivo principal conocer los factores de satisfacción que tenían influencia en la rotación de empleados en Bangkok, Tailandia. El estudio presentó un enfoque cuantitativo con un nivel explicativo y diseño no experimental – transversal, la población estuvo conformada por 100 trabajadores los cuales ocupaban los puestos gerenciales y administrativos en los distritos de Asoke y Chidlom de la región Metropolitana de Bangkok, se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como principales resultados, lo cuales demostraron que existió una moderada satisfacción laboral, por otra parte, se confirmó que el alcance de la experiencia laboral tenía una alta influencia en las intenciones de renuncia de los empleados, por último, se comprobó que los niveles generales de satisfacción en el centro laboral tuvieron una asociación significativa con las intenciones de renunciar. En conclusión, este estudio ha demostrado que la satisfacción de los empleados no conlleva directamente a las altas tasas de rotación, sin embargo, si contribuye dicha rotación.

Por otro parte, Paredes et al., (2019), en su artículo tuvieron como objetivo principal conocer el comportamiento a diferentes perfiles en la evaluación de postulantes de acuerdo al contexto organizacional. El enfoque del estudio realizado fue cuantitativo, de diseño experimental con un nivel explicativo, para ello la muestra fue recolectada principalmente siguiendo un criterio de conveniencia de

115 personas. La técnica usada para la recopilación de datos fue la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario. El resultado principal hallado fue que existe una menor preferencia por el potencial que la experiencia, especialmente en un entorno de situación negativa para la organización. En conclusión, el proceso de selección de los candidatos, en un contexto desfavorable de la organización, se priorizó la alta experiencia previa, sin embargo, en condiciones favorables se consideró a los candidatos en función de su perfil y potencial.

Baruno y Permatasari (2020), en su artículo tuvieron como objetivo identificar la influencia del proceso de reclutamiento y selección paralelamente, así como parcialmente en contra del apoyo al desempeño de los trabajadores. El estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel explicativo y causal con un diseño no experimental - transeccional. Como población se consideró a los empleados técnicos de PT. Telkom Akses Norte Surabaya, que en total fueron 56 trabajadores, la técnica usada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. De acuerdo a los resultados para la selección y el desempeño del empleado se halló un valor estadístico T (T-Count) de 2.940 el cual fue mayor que el valor de T-Tabla (5%) y la significancia fue de $0.003 < 0.05$ por lo que el valor fue considerado significativo positivo. En conclusión, mediante el resultado se afirmó que las variables proceso de reclutamiento y selección tuvieron un efecto positivo significativo en la variable desempeño de los trabajadores.

A continuación, presentamos algunas teorías relacionadas a la primera variable, procesos de selección. La Teoría Multifactorial de Thurstone (como se citó en Chiavenato, 2011), precisó que la estructura mental de las personas la conforman un número pequeño de grandes factores que son casi independientes entre sí y cada uno de ellos es el responsable de una determinada aptitud. Por consiguiente, Thurstone estableció siete factores específicos con los que creó un conglomerado de pruebas para poder medirlos y también destacó al factor G al que llamó inteligencia general pues esta permite que se rige y complementa todas las demás aptitudes. Para realizar la prueba a los candidatos, por lo general, se le entrega una cantidad de tests psicológicos que ayudan a evaluar sus diferentes aptitudes, asimismo para evaluar el factor G se le hace un test a nivel mental. La teoría citada fue muy interesante ya que permitió realizar una mejor evaluación del candidato con respecto al puesto que pretenda ocupar pues cada uno de esos puestos requiere que un participante tenga ciertas aptitudes.

De igual forma Chiavenato (2009), precisó que la selección de colaboradores es un proceso de comparar y elegir (toma de decisiones) por consiguiente, la Teoría de las decisiones de Herbert Simon (como se citó en Chiavenato, 2006), se usó para hacer entender la conducta de las personas en las empresas. Asimismo, precisó que las decisiones son procesos que permiten el análisis y elección entre varias alternativas que se les presenta, por lo cual la toma de decisión contiene seis elementos y el primero hace referencia a la persona que elige una opción entre varias alternativas a quien se le denomina tomador de decisiones, luego están los objetivos que se quieren alcanzar, las preferencias son los criterios que se usan para su elección, estrategia, la situación y el resultado, este último será de acuerdo a la estrategia utilizada. Sin embargo, la subjetividad en las decisiones es muy grande por lo cual Simon destacó ciertas observaciones en las cuales se refiere la cantidad de información que la persona debe tener para tomar la decisión, también hizo referencia a la imperfección de las decisiones ya que no existen decisiones perfectas, la relatividad de las decisiones, entre otras.

Con respecto a las teorías relacionadas a la variable rotación del personal tenemos la Teoría X y la Teoría Y de Mac Gregor (como se citó en Lidstone, 2003), la Teoría X hizo referencia al hombre como un ser que por naturaleza le disgusta el trabajo y siempre hará lo posible para evitarlo y, por lo tanto, es necesario aplicar amenaza, coerción y control para que se mantenga en el trabajo y produzca adecuadamente. Sin embargo, la Teoría Y que es la concepción moderna de administración afirmó lo contrario que al ser humano no le disgusta trabajar, es más el trabajo es una fuente de satisfacción siempre y cuando sea en condiciones apropiadas, también afirmó que las personas tenían motivación, una alta capacidad de desarrollo y suficiente capacidad para asumir responsabilidades.

Asimismo, tenemos la Teoría de los dos factores de Herzberg (como se citó en Chiavenato, 2006), donde explicó la conducta de los humanos en situación de trabajo y para ello consideró la existencia de dos factores que producen dicha conducta, en la primera están los factores higiénicos que se hallan en el ambiente donde la personas se encuentran rodeadas, y abarcan las condiciones en las que realizan su trabajo. Estos factores no están al control de los trabajadores ya que las empresas son las que administran y deciden, se consideró como factores higiénicos al sueldo, los beneficios sociales, condiciones ambientales y físicas, reglamento interno, políticas de la empresa, entre otros. El segundo son los factores

motivacionales los cuales están relacionados al cargo que desempeñan y el tipo de trabajo que realizan. Estos factores si están al control de cada trabajador puesto que se enfoca con lo que ellos desempeñan y hacen en su puesto, por lo tanto, se consideró como factores motivacionales al crecimiento profesional, autorrealización, los sentimientos de crecimiento profesional, entre otros.

En los enfoques conceptuales de nuestras variables Alles (2016), definió al proceso de selección como un subsistema de recursos humanos al igual que la atracción e incorporación de personas, por tanto, es un proceso de naturaleza organizativa y comienza por que existe la necesidad de cubrir un puesto. También precisó que el concepto en selección de personas no ha sufrido modificación alguna a lo largo de los últimos tiempos, sin embargo, lo que si ha cambiado es la forma como ésta se desarrolla, puesto que ahora se puede realizar utilizando los avances de la tecnología, las redes sociales, entre otros.

Por otra parte, tenemos a la variable rotación del personal y de acuerdo a Buentello, Valenzuela y Alanís (2015), afirmaron que la rotación es la variación de trabajadores entre una empresa y su ambiente, asimismo la rotación de colaboradores se manifiesta por medio de la relación porcentual que existe entre admisiones y salidas, al igual que el promedio de los colaboradores que pertenecen a la empresa en un determinado periodo. También lo definieron como la sucesión metódica de trabajadores en un cargo o puesto.

III. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de investigación

El enfoque de investigación fue cuantitativo y de acuerdo a la definición brindada por Maldonado (2018), este enfoque es el más utilizado, puesto que utiliza la recolección, análisis e interpretación de los datos. La fundamentación de este enfoque está basada en la medición numérica, el recuento de los datos y el uso de la estadística para conocer con mayor exactitud las causas de comportamiento en una muestra o población, asimismo el enfoque cuantitativo se diferencia por ser objetivo, deductivo, medible y comprobable.

3.2. Método de Investigación

El método de investigación fue hipotético – deductivo, Sánchez (2019), definió como un modelo que nace de premisas generales para alcanzar a una conclusión particular lo que significaría la hipótesis a falsar para comprobar su

veracidad, asimismo, el procedimiento deductivo es único en todas las ciencias empíricas basadas en hechos y presenta un sustento ineludible para el cálculo o la cuantificación.

3.3. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación:

El tipo de investigación fue aplicada y de acuerdo a la definición de Carrasco (2005), este tipo de investigación se diferencia por tener una finalidad sencilla, de fácil acceso y bien definidos, con lo que quiere decir que se investiga para actuar, transformar, modificar o producir una variación de un establecido sector de la realidad y para realizar este tipo de investigación es primordial contar con la ayuda sustancial de las teorías científicas, y que son elaboradas por la investigación básica y sustantiva.

Por otra parte, la presente investigación fue de nivel correlacional puesto que se buscó conocer la correlación entre el proceso de selección y la rotación del personal y de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), los estudios de nivel correlacional presentan como finalidad averiguar cuál es el grado de correlación entre dos o más variables, de igual forma, su interés se enfoca en aclarar y demostrar por qué sucede un fenómeno y cómo es la condición en la que se manifiesta o porque se asocian las variables estudiadas.

Diseño de Investigación:

- El diseño fue no experimental – transeccional y de acuerdo a Carrasco (2005), afirmó que en estas investigaciones las variables son independientes, ya que no existe manipulación intencional o un grupo de control, de igual forma, analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia.

3.4. Variables y operacionalización

- **Definición conceptual de la variable 1:** Proceso de selección

Robbins y Judge (2013), definieron al proceso de selección como la identificación de personas correctas al comparar las características individuales con los requisitos del puesto, por ello se debe seguir un procedimiento adecuado para una buena selección, las cuales constan de tres etapas.

- **Definición operacional:**

De acuerdo a Robbins y Judge (2013), se identificaron tres dimensiones como etapas las cuales fueron selección inicial, selección sustantiva y selección contingente. Asimismo, se identificaron tres indicadores para cada dimensión.

- **Dimensiones:**

La definición de las dimensiones fue conforme a los autores Robbins y Judge (2013), los cuales precisaron que la selección inicial es la primera etapa en la que se usan los instrumentos que brindan la información de los postulantes y estos se usan para rechazar algunos candidatos que no cumplen con las especificaciones básicas o para aceptar a otros que sí cumplen con los requisitos que solicita el puesto vacante.

La selección sustantiva, se realiza a los candidatos que ya han pasado los filtros que corresponden al primer proceso. Se considera a esta segunda etapa de selección como la parte medular de todo el proceso de selección ya que se consideran las pruebas escritas, las pruebas de desempeño, así como también las entrevistas.

Selección contingente, es la última etapa del proceso y depende de la evaluación que se realice aquí para proceder con la contratación del postulante. En esta parte del proceso se considera el examen médico, la corroboración de las referencias y se hace una oferta de precontrato.

- **Indicadores:**

Se identificaron tres indicadores para cada dimensión, las cuales fueron definidas en los siguientes párrafos.

De acuerdo a la definición brindada por la enciclopedia Business & Legal Reports (S/A, 2014), se precisó que la descripción del puesto de trabajo se realiza mediante una declaración escrita considerando el objetivo principal del puesto, esta descripción también debe contener especificaciones sobre las habilidades, los deberes, las responsabilidades, las condiciones ambientales y la experiencia necesaria para realizar el trabajo.

Robbins y Judge (2013), definieron a las formas de solicitud como el principal instrumento para poder comenzar de manera eficiente un proceso

de selección adecuado, de tal forma que cuando lo revisen puedan apreciar que el postulante cumpla con los requisitos solicitados.

Cook (como se citó en Lado, 2012), precisó que las referencias laborales son uno de los métodos más usados en un proceso de selección mediante el cual se busca obtener información personal y laboral de un candidato, asimismo, a diferencia de la entrevista, a través de esta herramienta se obtiene información brindada por otra persona que conoce al candidato.

Torres (2011), definió a la prueba escrita como la herramienta fundamental para medir evaluaciones con la finalidad que el postulante revele sus conocimientos en todo el proceso de aprendizaje demostrando sus habilidades y aptitudes.

Robbins y Judge (2013), definieron a las pruebas de simulación de desempeño como un valor medible, quiere decir que los candidatos responden las pruebas según las instrucciones y el uso de este instrumento va aumentando, asimismo las evaluaciones que más se resaltan son las muestras laborales, los puntos de evaluaciones y las evaluaciones críticas situacionales.

Keith (como se citó en Prathomwat, 2020), precisó que la entrevista es una parte importante de todo proceso de selección y se le considera como el primer paso para ingresar al mundo laboral real, asimismo puede ser un desafío para los solicitantes de trabajo experimentados los cuales buscan nuevas experiencias ya que en la mayoría de los casos en esta etapa se determina la admisión o no del postulante.

De acuerdo a la definición de Ramírez (2012), los exámenes médicos, también llamados exámenes ocupacionales, son considerados herramientas que ayudan a conocer el estado de salud actual de una persona con el objetivo de prevenir futuras enfermedades a causa del trabajo y tiene como características el ser confidencial, el de realizarse periódicamente y la participación de un médico especializado para la evaluación.

Levashina, Campion, Ryan y Laser (como se citó en Hedricks, Rupayana, Fisher y Robie, 2018), precisaron que la verificación de referencia es una práctica que se realiza en el proceso de selección con la

finalidad de obtener mayor información del candidato y esta puede variar desde lo más básico como fechas en la que trabajaron juntos, así como también, información más sensible como el historial del desempeño del candidato. Los proveedores de esta información en su mayoría son profesionales que suelen ocupar los cargos de gerentes.

Mella (2010), definió al precontrato como un pacto jurídico que realizan dos o más personas con la intención de concluir o definir un contrato a futuro avalado por una orden legal.

- **Definición conceptual de la variable 2: Rotación del personal**

De acuerdo a Chiavenato (2009), la rotación de personal es la salida de empleados y el ingreso de otros para reemplazarlos en el trabajo, asimismo, lo consideró como un efecto de ciertas variables externas e internas.

- **Definición operacional:**

De acuerdo a Chiavenato (2009), se identificaron cuatro dimensiones como factores internos las cuales son política salarial, crecimiento profesional, relaciones humanas y condiciones de trabajo. De igual forma, se consideró dos indicadores para cada dimensión.

- **Dimensiones:**

Política salarial, para Chiavenato (2009), es un cúmulo de decisiones que se aprueban con referencia al pago y prestaciones que se brindan a los trabajadores. El principal objetivo de la remuneración es concebir un método de recompensas que sea igual para los colaboradores, así como para la empresa.

Para el mismo autor, el desarrollo de carrera es la secuencia de puestos que un trabajador obtiene en su vida profesional que cada vez son más altos y de mayor complejidad, es un desarrollo formal que continúa una secuencia. La empresa puede facilitar este desarrollo mediante la planificación de una posible carrera futura para sus trabajadores con más potencial.

Chiavenato (2006), definió a las relaciones humanas como acciones y actitudes que se desarrollan a partir de la interacción entre persona o grupos, asimismo, indicó que las personas presentan personalidades

diferentes y esto repercute en el comportamiento de otras personas con las que mantienen contacto.

Las condiciones de trabajo, para Chiavenato (2006), son un determinado conjunto de factores que aseguran el bienestar físico del colaborador dentro de la organización. Por consiguiente, debe tener un buen diseño de las herramientas con las que se realiza el trabajo y poder disminuir la fatiga innecesaria en los trabajadores.

- **Indicadores:**

Se identificaron dos indicadores para cada dimensión, las cuales fueron definidas en los siguientes párrafos.

Chiavenato (2007), precisó que el sueldo es la remuneración que recibe el trabajador por realizar las actividades designadas a su puesto de trabajo dentro de la empresa, por lo tanto, se puede entender que es una acción de intercambio entre la empresa y el colaborador.

De igual forma, el mismo autor definió a los incentivos como recompensas que la empresa entrega a su personal, tales como premios, salarios, elogios, oportunidad de hacer línea de carrera, entre otros. Cabe mencionar que estos estímulos que se otorgan son en correspondencia a las contribuciones hechas en el trabajo.

A su vez, Miyagusuku (como se citó en Bueno, 2006), precisó que los beneficios sociales son todos los conceptos que los trabajadores reciben por alguna ocasión y es independiente de su origen, así como siempre tiene un tema patrimonial ya sea en dinero o especie.

Pérez (como se citó en Prada, 2017), aseveró que el reconocimiento laboral es una de las fuentes que permiten la satisfacción a nivel personal que obtiene el ser humano con relación a su trabajo, también lo consideró como un elemento que no es visible y que ayuda a estimular la satisfacción laboral.

Arias, Portilla y Villa (2008), definieron al desarrollo personal como el deseo de ser cada vez mejor, que le impulsa a ir en la dirección correcta y que permita avanzar, sin importar su edad ni condición natural, ya que puede hacer más allá de esas condiciones.

Chiavenato (2007), precisó que el jefe directo es una persona con autoridad y está encargada de controlar y supervisar a los trabajadores que están bajo su dirección.

Duran (2018), definió al trabajo en equipo como un grupo de personas que interactúan entre ellas y son capaces de desarrollar una variedad de sentimientos, también tienen algunos objetivos en común que encaminan sus acciones y generan ciertas normas.

Amorós (2007), precisó que el ambiente físico son condiciones ambientales que se encuentran en el trabajo y que estas suelen cambiar de un lugar a otro ya sea dentro o fuera de la empresa, de igual forma son las variaciones de temperatura, iluminación, sonidos o calidad de aire, por lo cual estas condiciones pueden predisponer el desempeño del trabajador.

Baldi y García (2006), definieron al ambiente psicológico como una ciencia de la conducta humana relacionada con el entorno que los rodea, asimismo, esta ciencia abarca al estudio de diversas conductas, donde el hombre será confrontado a su nuevo ambiente.

- **Escala de medición:**

La escala que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue ordinal debido a que nuestras variables son cualitativas y para ello Villasís y Miranda (2016), en su artículo definieron a este tipo de escala como una medida que contiene unidades o valores que siguen un orden en la cual señala que una es mayor a otra sin especificar con exactitud dicha diferencia, para ello es común usar la escala de Likert que presenta varios niveles de respuesta.

3.5. Población y muestra.

Población

En la presente investigación la población fueron los 60 trabajadores de la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C. y de acuerdo a Arias, Villasís y Miranda (2016), en su artículo definieron a la población de estudio como el conjunto de casos que tiene una serie de características establecidas y pueden ser humanos, animales, muestras biológicas, entre otros. La importancia de establecer una población es que a partir de ello se puede determinar la muestra y luego poder generalizar los resultados obtenidos hacia el resto de la población.

- **Criterios de inclusión y exclusión:**

En la investigación no se aplicó ningún criterio de inclusión ni exclusión debido a que nuestra población de estudio fue de tamaño reducido.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Carrasco (2005), precisó que la encuesta es una técnica muy útil debido a su versatilidad, sencillez y objetividad ya que se utiliza con mayor frecuencia para la investigación social. Asimismo, el autor definió que el cuestionario es el instrumento social que más se usa porque permite estudiar de manera sencilla un gran número de personas y facilita la obtención de las respuestas de forma directa.

Es por ello que para analizar las variables de nuestra investigación se empleó la técnica de encuesta y como instrumento se usó el cuestionario la cual tuvo un conjunto de preguntas cerradas y fueron aplicadas a los trabajadores de la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., el cuestionario sobre el proceso de selección y rotación del personal se elaboró para que nos permita determinar la relación entre las variables.

Validez: Los instrumentos que se usaron para la recolección de datos han sido revisados y validados por tres expertos de la universidad César Vallejo, en la cual se evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems.

Confiabilidad: Se realizó mediante los criterios de confiabilidad del coeficiente Alpha de Cronbach en el cual se obtuvo como resultado un 0.881 considerándose una confiabilidad alta para el instrumento de la variable proceso de selección, de igual forma se obtuvo como resultado un 0.925 considerándose una confiabilidad muy alta para el instrumento de la variable rotación del personal.

3.5. Procedimientos:

Para realizar este desarrollo de investigación se identificó la problemática que tenía la empresa la cual fue objeto de estudio, por consiguiente se revisó cómo se desarrollaba esta problemática a nivel nacional e internacional además se consideraron definiciones de diferentes autores para poder analizar nuestras variables e identificar las dimensiones de cada una de ellas, esto nos permitió desarrollar la matriz de consistencia en la cual se identificaron los indicadores y los ítems que nos ayudaron a medir a las variables.

Posteriormente se presentó una solicitud formal a la supervisora Cristina Herrada León de la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C. lográndose la respectiva autorización para el desarrollo de nuestra investigación, asimismo, poder realizar la encuesta a los colaboradores en su lugar de trabajo.

3.6. Método de análisis de datos:

Descriptiva

Para Rendón, Villasís y Miranda (2016), en su artículo definieron a la estadística descriptiva como una rama de la estadística que posee como objetivo exponer recomendaciones de como abreviar la información obtenida del estudio a través de tablas, gráficos o cuadros. La información recopilada para la investigación fue procesada a través del programa estadístico SPSS, que nos permitió realizar el análisis de datos y la creación de las tablas y gráficos correspondientes.

Inferencial

Para Rodríguez J., Pierdant y Rodríguez E. (2016), la estadística inferencial es una rama de la estadística que abarca un conjunto de técnicas y tiene como objetivo el generalizar y deducir el comportamiento de una población a través de una muestra, con la cual se puede elegir decisiones muy útiles. El desarrollo de la investigación se realizó considerando los resultados obtenidos por los cuestionarios que se aplicaron a los trabajadores de la empresa de MF Asesoría y Consultoría S.A.C.

Rho de Spearman

El estadístico utilizado fue el Rho de Spearman y de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), definieron que son medidas de correlación que se utilizan para las variables que presentan una escala ordinal de tal forma que la muestra se pueda ordenar por jerarquía, asimismo, lo consideraron como coeficientes para relacionar de forma estadística las diferentes escalas tipo Likert.

3.7. Aspectos éticos:

El principal compromiso del presente desarrollo de investigación fue reservar la confidencialidad de la información que nos brindó la empresa, asimismo, la investigación desarrollada contó con la autorización de la supervisora de la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C, bajo los criterios éticos de manera integral, coherente y veracidad de la recolección de datos.

IV. RESULTADOS:

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Variable Proceso de selección

Tabla 1

Frecuencia de variable 1: Proceso de selección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	35,0	35,0	35,0
	De acuerdo	35	58,3	58,3	93,3
	Totalmente de acuerdo	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración con datos que provienen de la muestra de estudio.

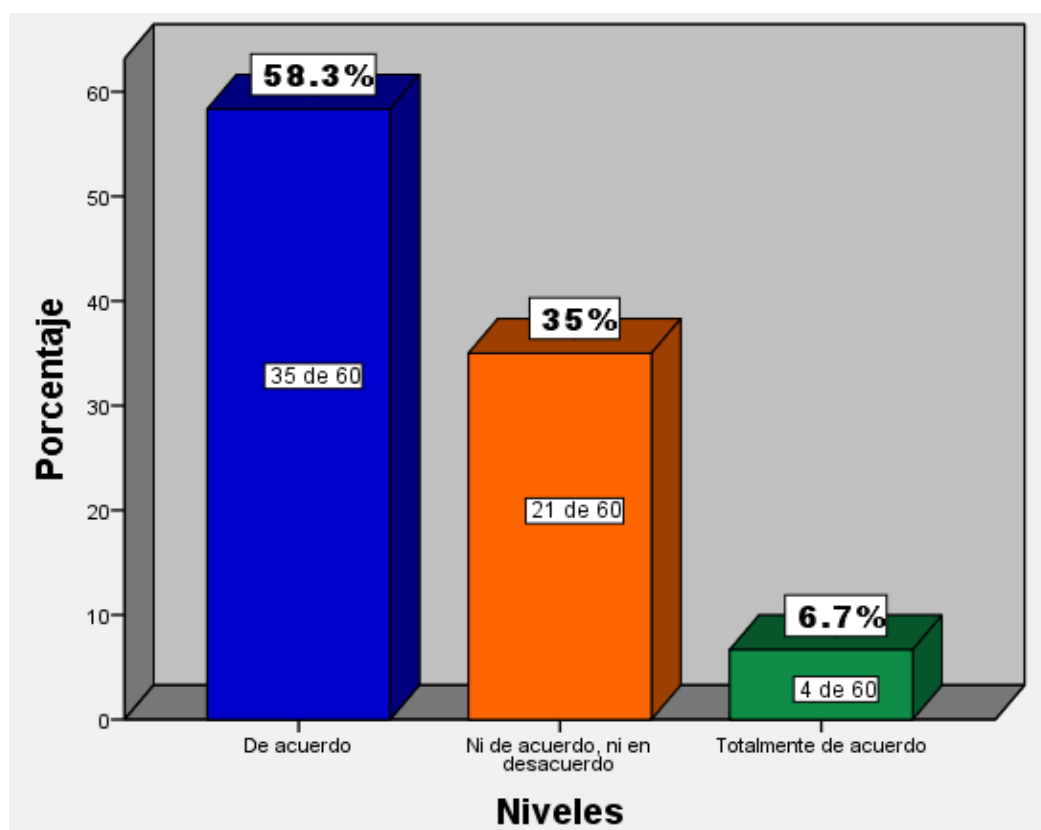


Figura 1. Resultados descriptivos de la variable 1: Proceso de selección.

Interpretación: En la tabla 1, se observó el resultado que se obtuvo con respecto al grado de aceptación de la variable proceso de selección que en su mayoría manifestaron estar de acuerdo con un 58.3%, por otra parte, el 35% manifestaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 6.7% en totalmente de acuerdo.

4.1.2. Variable Rotación del personal

Tabla 2

Frecuencia de variable 2: Rotación del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	37	61,7	61,7	91,7
	Totalmente de acuerdo	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración con datos que provienen de la muestra de estudio.

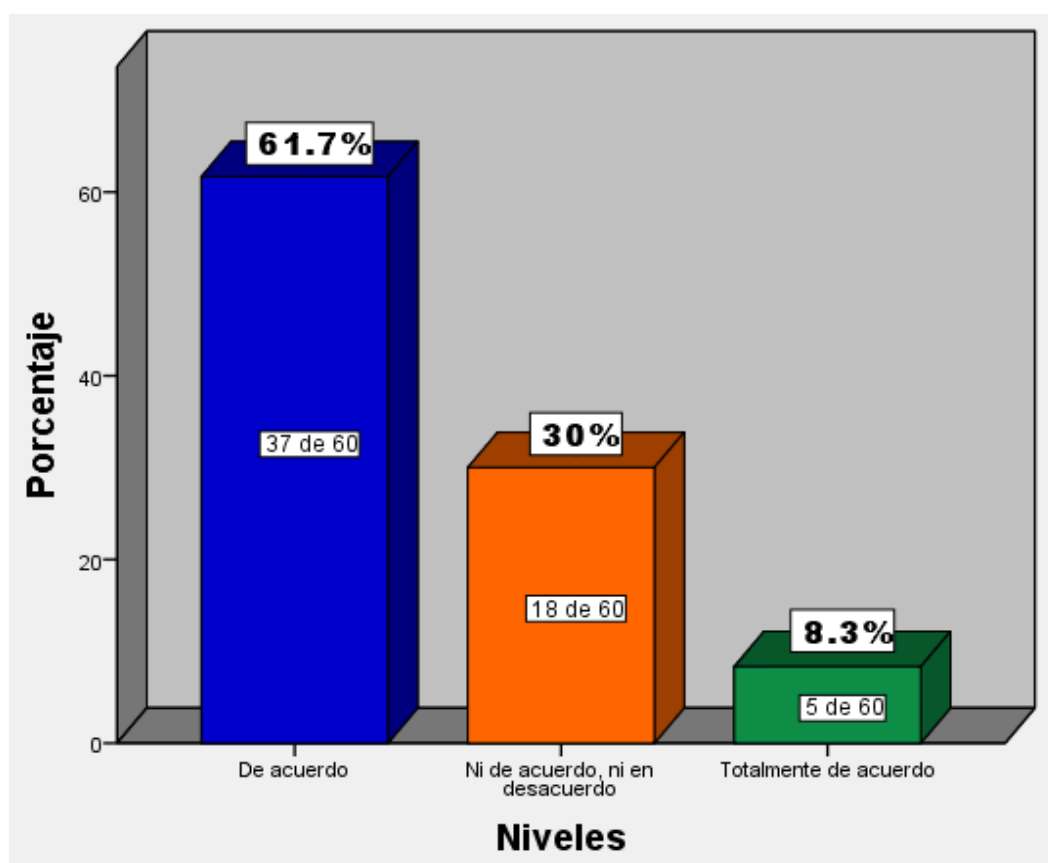


Figura 2. Resultados descriptivos de la variable 2: Rotación del personal

Interpretación: En la tabla 2, se observó el resultado del grado de aceptación por parte de los encuestados con respecto a la variable rotación del personal que en su mayoría manifestaron estar de acuerdo con un 61.7%, sin embargo, el 30% estuvieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 8.3% en totalmente de acuerdo.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Tabla 3

Rango del coeficiente de correlación

Rango	Grado de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

H: Existe relación significativa entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

H₀: No existe relación significativa entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

H₁: Existe relación significativa entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

Tabla 4

Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre proceso de selección y rotación del personal

		V1: PROCESO DE SELECCIÓN (Agrupada)	V2: ROTACIÓN DEL PERSONAL (Agrupado)
Rho de Spearman	V1: PROCESO DE SELECCIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,474**
		N	,000
	V2: ROTACIÓN DEL PERSONAL (Agrupado)	Coefficiente de correlación	,474**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración con datos que provienen de la muestra de estudio.

En la tabla 4, se observó que la correlación entre las variables fue de 0.474 y de acuerdo a la tabla de rango del coeficiente de correlación se afirmó que el proceso de selección tuvo una correlación positiva débil con la rotación del personal, por otra parte, el nivel de significancia bilateral fue de 0.000, la cual fue menor a 0.05, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica N°1

H: Existe relación significativa entre el proceso de selección y la política salarial en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

H₀: No existe relación significativa entre el proceso de selección y la política salarial en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

H₁: Existe relación significativa entre el proceso de selección y la política salarial en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

Tabla 5

Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre proceso de selección y política salarial

		V1: PROCESO DE SELECCIÓN (agrupado)	D1: POLITICA SALARIAL (agrupado)
Rho de Spearman	V1: PROCESO DE SELECCIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60
	D1: POLITICA SALARIAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	,450**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración con datos que provienen de la muestra de estudio.

En la tabla 5, se observó que la correlación entre la variable proceso de selección y la dimensión política salarial fue de 0.450 y de acuerdo a la tabla de rango del coeficiente de correlación se afirmó que el proceso de selección tuvo una correlación positiva débil con la dimensión política salarial, asimismo, se observó que el nivel de significancia bilateral fue de 0.000, la cual fue menor a 0.05, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica N°2

H: Existe relación significativa entre el proceso de selección y el desarrollo de carrera en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

H₀: No existe relación significativa entre el proceso de selección y el desarrollo de carrera en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

H₁: Existe relación significativa entre el proceso de selección y el desarrollo de carrera en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

Tabla 6

Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre proceso de selección y desarrollo de carrera

			V1: PROCESO DE SELECCIÓN (agrupado)	D2: DESARROLLO DE CARRERA (agrupado)
Rho de Spearman	V1: PROCESO DE SELECCIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	D2: DESARROLLO DE CARRERA (agrupado)	Coeficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración con datos que provienen de la muestra de estudio.

En la tabla 6, se observó que la correlación entre la variable proceso de selección y la dimensión desarrollo de carrera fue de 0.444 y de acuerdo a la tabla de rango del coeficiente de correlación se afirmó que el proceso de selección tuvo una correlación positiva débil con la dimensión desarrollo de carrera, por otra parte, el nivel de significancia bilateral fue de 0.000, la cual fue menor a 0.05, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica N°3

H: Existe relación significativa entre el proceso de selección y las relaciones humanas en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

H₀: No existe relación significativa entre el proceso de selección y las relaciones humanas en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

H₁: Existe relación significativa entre el proceso de selección y las relaciones humanas en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

Tabla 7

Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre proceso de selección y relaciones humanas

		V1: PROCESO DE SELECCIÓN (agrupado)	D3: RELACIONES HUMANAS (agrupado)
Rho de Spearman	V1: PROCESO DE SELECCIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,009
		N	60
	D3: RELACIONES HUMANAS (agrupado)	Coeficiente de correlación	,336**
		Sig. (bilateral)	,009
		N	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración con datos que provienen de la muestra de estudio.

En la tabla 7, se observó que la correlación entre la variable proceso de selección y la dimensión relaciones humanas fue de 0.336 y de acuerdo a la tabla de rango del coeficiente de correlación se afirmó que el proceso de selección presentó una correlación positiva débil con la dimensión relaciones humanas, asimismo, el nivel de significancia bilateral fue de 0.009, la cual fue menor a 0.05, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica N°4

H: Existe relación significativa entre el proceso de selección y las condiciones de trabajo en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

H₀: No existe relación significativa entre el proceso de selección y las condiciones de trabajo en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

H₁: Existe relación significativa entre el proceso de selección y las condiciones de trabajo en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

Tabla 8

Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre proceso de selección y condiciones de trabajo

		V1: PROCESO DE SELECCIÓN (agrupado)	D4: CONDICIONES DE TRABAJO (agrupado)
Rho de Spearman	V1: PROCESO DE SELECCIÓN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	D4: CONDICIONES DE TRABAJO (agrupado)	Coeficiente de correlación	,420**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	60
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Fuente: Elaboración con datos que provienen de la muestra de estudio.

En la tabla 8, se observó que la correlación entre la variable proceso de selección y la dimensión condiciones de trabajo fue de 0.336 y de acuerdo a la tabla de rango del coeficiente de correlación se afirmó que el proceso de selección tuvo una correlación positiva débil con la dimensión condiciones de trabajo, por otra parte, el nivel de significancia bilateral fue de 0.001, la cual fue menor a 0.05, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020. Por ello, se planteó como hipótesis general “existe relación significativa entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020”.

Los resultados obtenidos fueron que un 58.3% de los colaboradores encuestados de la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C. estuvieron de acuerdo con la variable proceso de selección, asimismo, el 61.7% de los encuestados estuvieron de acuerdo con la variable rotación del personal. Posteriormente, mediante el análisis inferencial en el cual se usó el estadístico Rho de Spearman se obtuvo como resultado una correlación positiva débil de 0.474 entre el proceso de selección y la rotación del personal y el resultado de la significancia bilateral fue $0.000 < 0.05$ por cual se aceptó la hipótesis alterna.

Los resultados que se obtuvieron fueron similares con la tesis de Principe (2018), titulada *El reclutamiento y la rotación del personal en la empresa Respira S.A.C del Distrito de La Victoria*, tuvo como objetivo principal diagnosticar la correlación que existe entre el reclutamiento y la rotación del personal, como resultado principal a través del análisis inferencial se halló un nivel de significancia de 0.046, lo cual fue menor a 0.05, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, asimismo, se observó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman tuvo un valor de 0,120, llegando a la conclusión que sí existe relación positiva muy débil entre las variables reclutamiento y rotación del personal. A pesar de mostrar resultados de correlación diferentes y significancia bilateral mayor a la presente investigación, se llegó a la misma conclusión afirmando la correlación que existe entre las dos variables, asimismo, la similitud en los resultados puede deberse a que ambos estudios contaron un número reducido de población que fueron menor a 100.

Por otro lado, los resultados de la presente investigación fueron diferentes con el de Romero (2018), en su tesis titulada *La selección del personal y el incremento de rotación en los negocios del centro comercial Nicolini Lima – 2018*, la cual tuvo como objetivo principal diagnosticar la correlación entre la selección del personal y el incremento de rotación en los negocios. Se obtuvo como resultado

descriptivo que el 68% casi nunca se adaptaban rápido a los nuevos procesos de la organización con respecto a la variable proceso de selección, por otra parte, el 56% consideró que casi nunca existió una buena organización en el trabajo para la variable rotación del personal, mediante el análisis inferencial se determinó que el nivel de significancia fue de 0.076, por lo cual aceptó la hipótesis nula, es decir no se cumplió la hipótesis planteada y de acuerdo al estadístico Rho Spearman se obtuvo una correlación positiva media de 0.253. Por lo tanto, estos resultados difieren con la tesis actual, posiblemente porque el giro de negocio en el cual se hizo el estudio fue diferente al que se realizó en este informe, ya que nuestro estudio estuvo relacionado con el área de telemarketing.

A su vez de acuerdo a García (2017), en su tesis titulada *Políticas de integración de recursos humanos y la rotación del personal de ventas en las MYPES rubro Call center – Tacna, 2015*, tuvo como principal objetivo de estudio diagnosticar la correlación entre las políticas de integración de recursos humanos y la rotación del personal en el área de ventas por medio de llamadas telefónicas para empresas pequeñas. De acuerdo al análisis descriptivo el 40.9% de los entrevistados manifestaron que el proceso de selección era poco adecuado, asimismo, el 59.1% de los entrevistados manifestaron que la rotación del personal se presentaba de manera regular. Por otro parte se usó el estadístico Chi cuadrado de Pearson y se halló una significancia bilateral del 0.001 por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Este resultado a diferencia de la prueba estadística y la técnica usada en el presente estudio, concuerdan en mostrar la aceptación de la variable rotación del personal en un grado regular, ya que esto se debe a la deficiente aplicación de cada una de las fases del proceso de integración.

Asimismo, los resultados que se obtuvieron en la investigación fueron similares a los que presentó Jumbo (2016), en su tesis de postgrado titulada *El proceso de selección y su incidencia en la rotación del personal en los centros educativos integrales de la provincia de Pastaza*, donde se planteó como objetivo principal determinar la incidencia del proceso de selección en la rotación del personal; luego de realizar la encuesta y las entrevistas se evidenció que en promedio ha existido de 2 a 4 promociones de trabajadores en el centro educativo, lo que significó que los empleados no han permanecido laborando por mucho tiempo y entre los factores que influyeron en esta constante rotación fueron que la

mayoría estaban insatisfechos con el proceso de selección que se realizaba. Por lo tanto, como resultado de su investigación se llegó a la conclusión de que el proceso de selección del personal sí incidía en la rotación del personal. Se pudo observar similitud en ambas investigaciones, puesto que se llegó a corroborar la correlación existente entre las variables estudiadas, sin embargo, cabe mencionar que el estudio citado fue de enfoque mixto, tuvo un mayor número de población y se usó como técnica la entrevista a diferencia de la presente investigación.

De igual forma Chango (2019), en su tesis de pregrado titulada *Gestión del talento humano y su incidencia en la rotación del personal de la empresa Grancomar S.A.*, se planteó como objetivo conocer la incidencia de la alta rotación del personal operativo en la empresa Grancomar S.A. y como resultado principal se determinó que la gestión de talento humano de la empresa no realizaba un estandarizado proceso de selección con los trabajadores de planta, por lo que se llegó a la conclusión que la situación generada por el mal proceso de selección y reclutamiento incidía en la alta rotación del personal operativo. Ambos estudios presentaron diferentes metodologías, el estudio realizado por Chango contó con un número de población reducido y a pesar de ello se pudo observar que solo se escogió a 32 personas como muestra, además usó como técnica la entrevista, sin embargo, los resultados de ambos estudios de investigación fueron similares en relación a la incidencia del proceso de selección con la rotación del personal.

A su vez los resultados se asemejaron a los presentados por Mantilla (2017), en su tesis de postgrado titulada *Relación entre el proceso de selección por competencias laborales y el índice de rotación del personal para la empresa Challenger, en el período 2011 – 2015*, presentó como objetivo principal indagar la relación que tenía el proceso de selección de competencias laborales con el índice de rotación de los trabajadores de la empresa que fue objeto de estudio. En la mencionada investigación se realizó un análisis de correlación bivariado por cada dimensión, mediante el uso del estadístico de Pearson, llegando a la conclusión que el promedio de las 26 correlaciones existentes fue de 0.129 y mediante este resultado inferencial se comprobó la hipótesis formulada inicialmente, por lo tanto, se afirmó que el proceso de selección por competencias sí influyó en la rotación de personal de la empresa Challenger con una intensidad baja positiva. En comparación con el resultado que se obtuvo en la presente investigación el nivel de correlación fue de 0.474 el cual es parecida a la citada tesis la cual tuvo un promedio

de 0.129 y en ambos casos las correlaciones son positivas bajas, dando una alta importancia a llevar un buen proceso de selección de personal en todos los niveles para poder reducir la rotación.

Los resultados guardan cierta similitud con los que se obtuvieron en el artículo de Mugizi y Nuwatuhaire (2019), titulada *Recruitment, Selection and Employee Commitment of Academic Staff in the Context of a Private University in Uganda*, en el cual tuvieron como objetivo principal determinar la relación entre reclutamiento, selección y el compromiso de los empleados en las universidades de Uganda; mediante el análisis inferencial rechazaron la hipótesis alterna 1 (H_1) puesto que el valor p fue 0.843 por lo que se afirmó la influencia del reclutamiento en el compromiso de los empleados, sin embargo, aceptaron la hipótesis alterna 2 (H_2) ya que el valor p fue 0.006 por lo tanto, se aseveró que la selección influye en el compromiso de los empleados. Asimismo, el análisis de regresión lineal R^2 presentó un valor de 0.188 y se demostró que las variables reclutamiento y selección influenciaron en un 18,8% hacia la variable compromiso de los empleados. El estudio coincidió en valorar los instrumentos a través de Alpha de Cronbach, así como también con el uso de la escala tipo Likert, por otra parte, la contrastación de hipótesis fue diferente debido a que los investigadores trabajaron con tres variables y en la presente investigación se trabajó con dos variables, con respecto a los resultados se apreció una similitud en corroborar la relación existente de la variable selección hacia el compromiso de los colaboradores y de acuerdo a ello se evidenció la importancia de realizar un correcto proceso de selección para fortalecer la permanencia.

Por otra parte, Tremblay, Haines y Joly, (2016), en su artículo titulado *Staff Turnover and Service Quality Within Residential Settings*, tuvieron como objetivo principal reconocer las consecuencias que provocaba la rotación del personal en un centro juvenil y así poder determinar la relación existente entre la rotación de personal y los cambios en el personal según la experiencia de los clientes. A diferencia del presente informe, se trabajó con cuatro variables por lo cual realizaron la agrupación a través del Método de Máxima Verosimilitud Restringida, por otra parte, la técnica fue mediante el análisis documental. De acuerdo a la estadística descriptiva se tuvo como resultado que las tasas de rotación fueron relativamente altas con un 25%, llegando a la conclusión que la rotación estuvo asociada de cierta manera con el desempeño organizacional pero no en la

intensidad esperada, estos resultados guardan cierta similitud con las que se encontraron en la presente investigación, puesto que también se corroboró la apreciación significativa para la variable rotación del personal por parte de los encuestados; cabe recalcar que estos resultados presentaron diferentes métodos de estudio, ya que el rubro de negocio fue distinto al que se realizó en la actual investigación que está relacionado al área de Call center.

Asimismo, de acuerdo a Jarupathirun y De Gennaro (2018), en su artículo titulado *Factors of Work Satisfaction and their Influence on Employee Turnover in Bangkok, Thailand*, plantearon como objetivo investigar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación de empleados, donde se utilizó los criterios del coeficiente Alpha de Cronbach para medir la confiabilidad de sus instrumentos, obteniendo una fiabilidad del 0.92 y 0.93 los cuales son considerados altos al igual de los que se obtuvieron en el presente estudio. De acuerdo a sus resultados inferenciales, en el cual se mostró un nivel de significancia de 0.008, se corroboró la hipótesis de que los niveles de satisfacción de los empleados influyó en su intención de renunciar, por otro lado, se observó una correlación negativa débil de -0.264, que a diferencia de la presente investigación fue una correlación positiva débil de 0.474, sin embargo, se demostró en ambos estudios que existe una relación entre ambas variables, este resultado se debe a la formulación del cuestionario ya que en el estudio citado se consideraron afirmaciones en forma negativa y en la actual investigación se colocaron afirmaciones en forma positiva.

Por otro parte, Paredes et al., (2019), en su artículo titulado *The evaluation of candidates in a personnel selection Process: Preference for experience over potential in unfavorable context*, plantearon como objetivo principal indagar como se responde a diferentes perfiles en la evaluación del postulante de selección, de acuerdo al contexto organizacional. La metodología difiere en cuanto el diseño usado ya que fue experimental y la población estuvo conformada por especialistas en recursos humanos, por lo tanto, los resultados en la citada investigación con respecto a la variable proceso de selección, tienen enfoques diferentes ya que al ser un estudio experimental se condicionó un contexto organizacional desfavorable en el cual se prefirió valorar más la experiencia del candidato que la capacidad del mismo, sin embargo en la presente tesis no se manipuló la variable por lo cual los resultados se enfocaron más en un contexto neutral, considerando con la misma valoración la experiencia con el potencial en un candidato.

Baruno y Permatasari (2020), en su artículo titulado *The Influence of Recruitment and Selection Process on Technical Employee Performance in Pt. Telkom Akses North Surabaya*, establecieron como objetivo principal conocer la influencia del proceso de reclutamiento y selección de forma sincrónica y parcial contra el apoyo al desempeño de los trabajadores. Como resultado se obtuvo que el nivel de significancia fue de $0.000 < 0.05$ y se aceptó la hipótesis alterna por lo que el proceso de reclutamiento y selección influyó simultáneamente en el desempeño de los empleados técnicos, por otra parte, mediante la prueba de Anova se observó que el R^2 fue de 0.584, lo que representó el 58.04% de influencia hacia la variable desempeño del trabajador. Estos resultados concuerdan con la presente investigación en aceptar las hipótesis alternas a pesar que el estudio citado fue de nivel explicativo causal, por lo cual no se comparó directamente los resultados correlacionales entre las variables, pero se pudo inferir a través del R^2 que existió una correlación de 0.764 denominada considerable.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Los resultados obtenidos revelaron la existencia de una correlación positiva débil entre el proceso de selección y la rotación del personal, puesto que el resultado hallado mediante el uso del estadístico Rho de Spearman fue de 0.474 y un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna, misma que fue planteada al inicio de la investigación.

Segunda: De acuerdo a la formulación del primer objetivo específico, se identificó una correlación existente de 0.450 a través del estadístico Rho Spearman entre la variable proceso de selección y la dimensión política salarial la cual fue considerada positiva débil, el valor hallado en la significancia fue de $0.000 < 0.05$ por lo que se aceptó la hipótesis alterna.

Tercera: Mientras en el segundo objetivo específico, la correlación hallada mediante el estadístico Rho Spearman fue de 0.444 entre la variable proceso de selección y la dimensión desarrollo de carrera, la significancia fue de $0.000 < 0.05$ y se aceptó la hipótesis alterna por lo cual se afirmó la existencia de una correlación considerada positiva débil.

Cuarta: Los resultados obtenidos del tercer objetivo específico fue que existe una correlación positiva débil entre la variable proceso de selección y la dimensión relaciones humanas, ya que mediante el estadístico Rho Spearman el resultado fue de 0.336 y el nivel de significancia fue $0.009 < 0.05$, por consiguiente, se aceptó la hipótesis alterna.

Quinta: Los resultados obtenidos del cuarto objetivo específico fue que existe una correlación positiva débil entre la variable proceso de selección y la dimensión condiciones de trabajo, ya que la correlación hallada mediante el estadístico Rho Spearman fue 0.420 y el nivel de significancia fue $0.001 < 0.05$, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A través de los resultados hallados en la presente investigación se recomienda a la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C. realizar un mayor control en el proceso de selección que se lleva a cabo para así minimizar la alta rotación del personal de ventas y poder mejorar y/o mantener la productividad de la organización.

Segunda: Se recomienda a la empresa rediseñar el pago de sus comisiones para así mejorar la percepción por parte de los colaboradores sobre la política salarial, teniendo en cuenta las metas de la organización y la productividad de los colaboradores.

Tercera: De acuerdo a la tercera conclusión la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C. debería implementar más talleres que permitan ejercitar las habilidades de los colaboradores y así puedan estar preparados y capacitados para poder desarrollar una línea de carrera, mediante esta implementación se aumentaría la fidelización de los trabajadores hacia la organización.

Cuarta: De acuerdo a los resultados de la cuarta conclusión se evidencia una aceptación a la dimensión relaciones humanas lo que significa que hay una buena comunicación entre los jefes de turno y los trabajadores, por ello se recomienda mantener una comunicación efectiva, puesto que incentiva a realizar un buen trabajo en equipo.

Quinta: Es recomendable que la empresa identifique aquellas herramientas de trabajo que se encuentran en mal estado (headphones, teclado, computadora, sillas) y los cambien por nuevos, de igual forma también se recomienda implementar talleres que permitan reducir el estrés generado por el trabajo; mediante estas mejoras se podrá brindar un buen ambiente físico y psicológico a los trabajadores para que se sientan motivados y poder reducir la intención de renunciar.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2016). *Selección por competencias: atracción y reclutamiento en las redes sociales: entrevista y medición de competencias*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=JqzDDQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=uRf11b44BjEC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Arias, L., Portilla, L., Villa, C. (diciembre, 2008). El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. *Scientia Et Technica* 14(40). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84920454022>
- Arias, J. y Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México* 63(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Baldi G. y García E. (2006). Una aproximación a la psicología ambiental. *Fundamentos en Humanidades* 7(13-14). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18400708>
- Baruno, A. y Permatasari, L. (febrero, 2020). The Influence of Recruitment and Selection Process on Technical Employee Performance in Pt. Telkom Akses North Surabaya. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 4(1). Recuperado de <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2588>
- Bueno, R. (2006). Hacia una definición de los beneficios sociales como Gasto Deducible del Impuesto a la Renta. *Derecho & Sociedad* (27). Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17155>
- Buentello, C., Valenzuela, N. y Alanís, L. (2015). Análisis de la rotación de personal en una cadena comercial. En C. Buentello, N. Valenzuela, y L. Alanís. Autores. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5434636>
- Business & Legal Reports (Firm). (2014). *BLR's Job Descriptions Encyclopedia*. BLR. Recuperado de

- <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=948700&lang=es&site=eds-live>
- Capell, J. (enero, 2020). La rotación de personal, un reto pendiente para muchas empresas. *Capital Humano* (349). Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=141036203&lang=es&site=eds-live>
- Carrasco D., S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Chango, M. (2019). Gestión del talento humano y su incidencia en la rotación del personal de la empresa Grancomar S.A. (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46290>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7.^a ed.). D.F., México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3.^a ed.). D.F., México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9.^a ed.). D.F., México: Mc Graw Hill.
- Duran A., A (2018). *Trabajo en equipo*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Garcia, F. (2017). Políticas de integración de recursos humanos y la rotación del personal de ventas en las Mypes rubro Call Center – Tacna, año 2015 (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3071>
- Hedricks, C., Rupayana, D., Fisher, P., y Robie, C. (junio, 2019). Factors affecting compliance with reference check requests. *International Journal of Selection & Assessment* 27(2). Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=136381122&lang=es&site=ehost-live>

- Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jarupathirun, S. y De Gennaro, M. (noviembre, 2018). Factors of Work Satisfaction and their Influence on Employee Turnover in Bangkok, Thailand. *International Journal of Technology* 9(7). Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=iih&AN=133702128&lang=es&site=eds-live>
- Jumbo, M. (2016). El proceso de selección y su incidencia en la rotación del personal en los centros educativos integrales de la provincia de Pastaza (Tesis de postgrado). Recuperada de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/17562>
- Lado, M. (2012). Chequeos de Referencias, Habilidad Mental General y Experiencia: Un Estudio de Validez de Constructo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 28 (2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231324583005>
- Leyva, C., Vela, R. y Brangel, K. (enero, 2016). Rotación de personal en los call center de Mérida, Yucatán, México. *Revista De Economía, Facultad De Economía, Universidad Autónoma De Yucatán* (86). Recuperado de <https://doi.org/10.33937/reveco.2016.62>
- Lidstone, J. (2003). *La motivación del equipo de ventas*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=DMqDbomRbXUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Maldonado P., J. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Mantilla, J. (2017). Relación entre el proceso de selección por competencias laborales y el índice de rotación del personal para la empresa Challenger, en el periodo 2011 – 2015 (Tesis de postgrado). Recuperado de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/17606>

- Mella, L. (2012). *El precontrato de trabajo*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=s5R3jueGanUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Mugizi, W. y Nuwatuhaire, B. (diciembre, 2019). Recruitment, Selection and Employee Commitment of Academic Staff in the Context of a Private University in Uganda. *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 3(12). Recuperado de <https://ijisrt.com/recruitment-selection-and-employee-commitment-of-academic-staff-in-the-context-of-a-private-university-in-uganda>
- Paredes, B., Santos, D., del Olmo, S., Gandarillas, B. y Briñol, P. (octubre, 2019). The evaluation of candidates in a personnel selection Process: Preference for experience over potential in unfavorable context. *Anales de Psicología* 35(3). Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=137998683&lang=es&site=eds-live>
- Peralta, T. (2 de agosto de 2013). La psicología organizacional en las empresas. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.utel.edu.mx/blog/10-consejos-para-la-psicologia-organizacional-en-las-empresas/>
- Perú tiene alta tasa de rotación de personal. (23 de agosto de 2014). *El Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/economia/peru-tiene-alta-tasa-de-rotacion-de-personal-9770/?ref=dc>
- Prada, J. (mayo, 2017). Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente. *Mundo Fesc* (14). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559169>
- Prathomwat, S. (septiembre, 2020). Job Interview: An Analysis of Communication Strategies Used by Thai Prospective Employees. *Theory & Practice in Language Studies* 10(9). Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=145658299&lang=es&site=eds-live>
- Principe, A. (2018). Reclutamiento y la rotación de personal en la empresa Respira S.A.C del distrito de La Victoria, Lima 2018 (Tesis de pregrado). Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25221>
- Ramírez, A. (noviembre, 2012). Servicios de salud ocupacional. *Anales de la Facultad de Medicina* 73(1). Recuperado de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832012000100012&lng=es&tlng=es.

- Rendón, M. y Villasís, M. y Miranda, M. (diciembre, 2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México* 63 (4). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755026009>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15a_Edicio_n_Stephen_P_Robbins_and_Timothy_A_Judge
- Rodríguez F, J., Pierdant R., A. y Rodríguez J., E. (2016) *Estadística para administración*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=bBUhDgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Romero, A. (2018). Selección del personal y su relación con la alta rotación en los negocios del centro comercial Nicolini Lima – 2018 (Tesis de pregrado). Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24985>
- Rotación laboral de ejecutivos en altos mandos alcanza el 25%. (30 de julio de 2014). *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/rotacion-laboral-ejecutivos-altos-mandos-alcanza-25-346784-noticia/?ref=ecr>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria* 13(1). Recuperado de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644>
- Staff turnover - the forces at play and current New Zealand trends. (01 de enero de 2018). *Human Resources Magazine (Auckland, N.Z.)* 23(3). Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=133765515&lang=es&site=eds-live>
- Torres A., R: Departamento de evaluación de los aprendizajes. (febrero, 2011) *Ministerio de Educación Pública*. Recuperado de https://www.uned.ac.cr/ece/images/documents/documentos2011-2015/la_prueba_escrita_2011.pdf
- Tremblay, C. Haines III, V. y Joly, J. (marzo, 2016). Staff Turnover and Service Quality Within Residential Settings. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance* 40(1). Recuperado de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=112814406&lang=es&site=eds-live>

Villasís, M. y Miranda, M. (septiembre, 2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Revista Alergia México* 63 (3). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755025003>

Zito, M., Emanuel, F., Molino, M., Cortese, C. G., Ghislieri, C., & Colombo, L. (febrero, 2018). Turnover intentions in a Call center: The role of emotional dissonance, job resources, and job satisfaction. *Plos One*, 13(2). Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=127790159&lang=es&site=eds-live>

Matriz de Consistencia

Proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1		
¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020?	Determinar la relación entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020	Existe relación significativa entre el proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020	Proceso de selección	Selección inicial Selección sustantiva Selección contingente	Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético deductivo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2		
¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y la política salarial en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020?	Determinar la relación entre el proceso de selección y la política salarial en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020	Existe relación significativa entre el proceso de selección y la política salarial en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020	Rotación del personal	Política salarial Desarrollo de carrera	Tipo: Aplicada Diseño: No experimental – Transversal
¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y el desarrollo de carrera en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020?	Determinar la relación entre el proceso de selección y el desarrollo de carrera en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020	Existe relación significativa entre el proceso de selección y el desarrollo de carrera en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020		Relaciones humanas	Nivel: Correlacional
¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y las relaciones humanas en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020?	Determinar la relación entre el proceso de selección y las relaciones humanas en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020	Existe relación significativa entre el proceso de selección y las relaciones humanas en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020		Condiciones de trabajo	Población: 60 Técnica de recolección de datos: Encuesta
¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y las condiciones de trabajo en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020?	Determinar la relación entre el proceso de selección y las condiciones de trabajo en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020	Existe relación significativa entre el proceso de selección y las condiciones de trabajo en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020			Instrumento: Cuestionarios

Matriz Operacional de las variables

Matriz operacional de la variable 1: Proceso de selección

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Para Robbins y Judge (2013) definieron al proceso de selección como la identificación de personas correctas al comparar las características individuales con los requisitos del puesto, por ello se debe seguir un procedimiento adecuado para una buena selección, las cuales constan de tres etapas selección inicial, selección sustantiva y selección contingente.	De acuerdo a Robbins y Judge se identificó tres etapas de la selección que consideramos como dimensiones, selección del personal, selección sustantiva y selección contingente, asimismo, consideró tres indicadores por dimensión.	Selección inicial	Descripción del puesto de trabajo	La empresa brinda Información sobre los requisitos necesarios para el puesto de trabajo. Los postulantes tienen información detallada sobre las funciones que requiere la empresa.	Ordinal
			Formas de solicitud	La empresa brinda una ficha de solicitud donde solicitan información personal y laboral del postulante.	
			Referencias laborales	La empresa solicita información sobre los trabajos anteriores de los postulantes. La empresa solicita información de los nombres y teléfonos de tus jefes anteriores.	
		Selección sustantiva	Pruebas escritas	La empresa realiza exámenes de razonamiento matemático y verbal para evaluar la capacidad de los postulantes. La empresa realiza pruebas psicométricas (pruebas de personalidad) para evaluar la capacidad y destreza de los postulantes.	
				La empresa evalúa mediante una simulación de ventas para calificar la experiencia laboral del postulante. La empresa realiza juegos dinámicos para evaluar el comportamiento y actitudes para los postulantes.	
			Entrevistas	El entrevistador se muestra amable y receptivo a absolver cualquier duda referente al puesto trabajo.	
		Selección contingente	Examen médico	La empresa cumple en requerir algún examen médico dentro del proceso de selección para los postulantes.	
			Verificación de referencias	La empresa se comunica por teléfono para confirmar la veracidad de las referencias laborales.	
			Oferta de precontrato	La empresa cumple en brindar información detallada sobre la oferta del precontrato.	

Matriz operacional de la variable 2: Rotación del personal

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
De acuerdo a Chiavenato (2009) la rotación de personal es la salida de empleados y el ingreso de otros para reemplazarlos en el trabajo. Asimismo, la considera como un efecto de ciertas variables externas e internas.	De acuerdo a Chiavenato se identificó cuatro variables internas que consideramos como dimensiones, las cuales son política salarial, desarrollo de carrera, relaciones humanas y condiciones de trabajo. Asimismo, se determinó dos indicadores para cada dimensión.	Política salarial	Sueldos e incentivos	La empresa cumple con pagar de forma puntual el sueldo mensual a los colaboradores. La empresa brinda comisiones justas de acuerdo a las ventas que realiza mensualmente.	Ordinal
			Beneficios sociales	La empresa se preocupa en brindar los beneficios sociales a todos sus trabajadores.	
		Desarrollo de carrera	Reconocimiento laboral	La empresa brinda algún reconocimiento a los colaboradores por destacar en los indicadores mensuales. La empresa reconoce la importancia del trabajo que realizan los colaboradores.	
			Desarrollo personal	La empresa otorga talleres libres para que puedan ejercitar las habilidades de los colaboradores para un posible ascenso. Los colaboradores logran desarrollar una línea de carrera dentro de la empresa la empresa.	
		Relaciones humanas	Jefe directo	Los colaboradores mantienen buena relación laboral con sus jefes directos. El supervisor apoya a los colaboradores para solucionar algún error crítico en las ventas realizadas.	
			Trabajo en equipo	Sus compañeros lo apoyan cuando no conoce algún tema en específico relacionado a su puesto de trabajo. Los colaboradores de su área realizan trabajo en equipo para alcanzar un objetivo en común.	
		Condiciones de trabajo	Ambiente físico	Las oficinas cuentan con un adecuado alumbrado que facilita el trabajo. La empresa brinda herramientas de trabajo en buen estado. (headphones, teclado, computadora, sillas)	
			Ambiente psicológico	La empresa brinda talleres que ayuden a prevenir o reducir el stress.	

Validación de Juicio de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: PROCESO DE SELECCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Selección inicial	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa brinda Información sobre los requisitos necesarios para el puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Los postulantes tienen información detallada sobre las funciones que requiere la empresa.	✓		✓		✓		
3	La empresa brinda una ficha de solicitud donde solicitan información personal y laboral del postulante.	✓		✓		✓		
4	La empresa solicita información sobre los trabajos anteriores de los postulantes.	✓		✓		✓		
5	La empresa solicita información de los nombres y teléfonos de tus jefes anteriores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Selección sustantiva	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa realiza exámenes de razonamiento matemático y verbal para evaluar la capacidad de los postulantes.	✓		✓		✓		
7	La empresa realiza pruebas psicométricas (pruebas de personalidad) para evaluar la capacidad y destreza de los postulantes.	✓		✓		✓		
8	La empresa evalúa mediante una simulación de ventas para calificar la experiencia laboral del postulante.	✓		✓		✓		
9	La empresa realiza juegos dinámicos para evaluar el comportamiento y actitudes para los postulantes.	✓		✓		✓		
10	El entrevistador se muestra amable y receptivo a absolver cualquier duda referente al puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Selección contingente	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La empresa cumple en requerir algún examen médico dentro del proceso de selección para los postulantes.	✓		✓		✓		
12	La empresa se comunica por teléfono para confirmar la veracidad de las referencias laborales.	✓		✓		✓		
13	La empresa cumple en brindar información detallada sobre la oferta del precontrato.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA**

DNI: 07586867

Especialidad del validador: **Dra. en Administración; Mg. Marketing y Comercio Internacional; Mg. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 23 de junio del 2020

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: ROTACIÓN DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Política salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa cumple con pagar de forma puntual el sueldo mensual a los colaboradores.	✓		✓		✓		
2	La empresa brinda comisiones justas de acuerdo a las ventas que realiza mensualmente.	✓		✓		✓		
3	La empresa se preocupa en brindar los beneficios sociales a todos sus trabajadores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Desarrollo de carrera	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La empresa brinda algún reconocimiento a los colaboradores por destacar en los indicadores mensuales.	✓		✓		✓		
5	La empresa reconoce la importancia del trabajo que realizan los colaboradores.	✓		✓		✓		
6	La empresa otorga talleres libres para que puedan ejercitar las habilidades de los colaboradores para un posible ascenso.	✓		✓		✓		
7	Los colaboradores logran desarrollar una línea de carrera dentro de la empresa.							
	DIMENSIÓN 3: Relaciones humanas	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los colaboradores mantienen buena relación laboral con sus jefes directos.	✓		✓		✓		
9	El supervisor apoya a los colaboradores para solucionar algún error crítico en las ventas realizadas.	✓		✓		✓		
10	Sus compañeros lo apoyan cuando no conoce algún tema en específico relacionado a su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
11	Los colaboradores de su área realizan trabajo en equipo para alcanzar un objetivo en común.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Condiciones de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Las oficinas cuentan con un adecuado alumbrado que facilita el trabajo.	✓		✓		✓		
13	La empresa brinda herramientas de trabajo en buen estado. (headphones, teclado, computadora, sillas).	✓		✓		✓		
14	La empresa brinda talleres que ayuden a prevenir o reducir el stress.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA**

DNI: 07586867

Especialidad del validador: **Dra. en Administración; Mg. Marketing y Comercio Internacional; Mg. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 23 de junio del 2020



Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: PROCESO DE SELECCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Selección inicial							
1	La empresa brinda Información sobre los requisitos necesarios para el puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Los postulantes tienen información detallada sobre las funciones que requiere la empresa.	✓		✓		✓		
3	La empresa brinda una ficha de solicitud donde solicitan información personal y laboral del postulante.	✓		✓		✓		
4	La empresa solicita información sobre los trabajos anteriores de los postulantes.	✓		✓		✓		
5	La empresa solicita información de los nombres y teléfonos de tus jefes anteriores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Selección sustantiva	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa realiza exámenes de razonamiento matemático y verbal para evaluar la capacidad de los postulantes.	✓		✓		✓		
7	La empresa realiza pruebas psicométricas (pruebas de personalidad) para evaluar la capacidad y destreza de los postulantes.	✓		✓		✓		
8	La empresa evalúa mediante una simulación de ventas para calificar la experiencia laboral del postulante.	✓		✓		✓		
9	La empresa realiza juegos dinámicos para evaluar el comportamiento y actitudes para los postulantes.	✓		✓		✓		
10	El entrevistador se muestra amable y receptivo a absolver cualquier duda referente al puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Selección contingente	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La empresa cumple en requerir algún examen médico dentro del proceso de selección para los postulantes.	✓		✓		✓		
12	La empresa se comunica por teléfono para confirmar la veracidad de las referencias laborales.	✓		✓		✓		
13	La empresa cumple en brindar información detallada sobre la oferta del precontrato.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM DNI: 07424958

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 27 de 06 del 2020

Acórdamp
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: ROTACIÓN DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Política salarial							
1	La empresa cumple con pagar de forma puntual el sueldo mensual a los colaboradores.	✓		✓		✓		
2	La empresa brinda comisiones justas de acuerdo a las ventas que realiza mensualmente.	✓		✓		✓		
3	La empresa se preocupa en brindar los beneficios sociales a todos sus trabajadores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Desarrollo de carrera	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La empresa brinda algún reconocimiento a los colaboradores por destacar en los indicadores mensuales.	✓		✓		✓		
5	La empresa reconoce la importancia del trabajo que realizan los colaboradores.	✓		✓		✓		
6	La empresa otorga talleres libres para que puedan ejercitar las habilidades de los colaboradores para un posible ascenso.	✓		✓		✓		
7	Los colaboradores logran desarrollar una línea de carrera dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Relaciones humanas	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los colaboradores mantienen buena relación laboral con sus jefes directos.	✓		✓		✓		
9	El supervisor apoya a los colaboradores para solucionar algún error crítico en las ventas realizadas.	✓		✓		✓		
10	Sus compañeros lo apoyan cuando no conoce algún tema en específico relacionado a su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
11	Los colaboradores de su área realizan trabajo en equipo para alcanzar un objetivo en común.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Condiciones de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Las oficinas cuentan con un adecuado alumbrado que facilita el trabajo.	✓		✓		✓		
13	La empresa brinda herramientas de trabajo en buen estado. (headphones, teclado, computadora, sillas)	✓		✓		✓		
14	La empresa brinda talleres que ayuden a prevenir o reducir el stress.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM DNI: 07424958

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 27 de 06 del 2020


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: PROCESO DE SELECCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Selección inicial							
1	La empresa brinda información sobre los requisitos necesarios para el puesto de trabajo.	X		X		X		
2	Los postulantes tienen información detallada sobre las funciones que requiere la empresa.	X		X		X		
3	La empresa brinda una ficha de solicitud donde solicitan información personal y laboral del postulante.	X		X		X		
4	La empresa solicita información sobre los trabajos anteriores de los postulantes.	X		X		X		
5	La empresa solicita información de los nombres y teléfonos de sus jefes anteriores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Selección sustantiva	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa realiza exámenes de razonamiento matemático y verbal para evaluar la capacidad de los postulantes.	X		X		X		
7	La empresa realiza pruebas psicométricas (pruebas de personalidad) para evaluar la capacidad y destreza de los postulantes.	X		X		X		
8	La empresa evalúa mediante una simulación de ventas para calificar la experiencia laboral del postulante.	X		X		X		
9	La empresa realiza juegos dinámicos para evaluar el comportamiento y actitudes para los postulantes.	X		X		X		
10	El entrevistador se muestra amable y receptivo a absolver cualquier duda referente al puesto de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Selección contingente	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La empresa cumple en requerir algún examen médico dentro del proceso de selección para los postulantes.	X		X		X		
12	La empresa se comunica por teléfono para confirmar la veracidad de las referencias laborales.	X		X		X		
13	La empresa cumple en brindar información detallada sobre la oferta del precontrato.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Víctor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
 22 de junio de 2020
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS
 EMPRESARIALES
 CLAD REGUC 19886

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: ROTACIÓN DEL PERSONAL

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ROTACIÓN DEL PERSONAL								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Política salarial	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa cumple con pagar de forma puntual el sueldo mensual a los colaboradores.	X		X		X		
2	La empresa brinda comisiones justas de acuerdo a las ventas que realiza mensualmente.	X		X		X		
3	La empresa se preocupa en brindar los beneficios sociales a todos sus trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Desarrollo de carrera	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La empresa brinda algún reconocimiento a los colaboradores por destacar en los indicadores mensuales.	X		X		X		
5	La empresa reconoce la importancia del trabajo que realizan los colaboradores.	X		X		X		
6	La empresa otorga talleres libres para que puedan ejercitar las habilidades de los colaboradores para un posible ascenso.	X		X		X		
7	Los colaboradores logran desarrollar una línea de carrera dentro de la empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Relaciones humanas	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los colaboradores mantienen buena relación laboral con sus jefes directos.	X		X		X		
9	El supervisor apoya a los colaboradores para solucionar algún error crítico en las ventas realizadas.	X		X		X		
10	Sus compañeros lo apoyan cuando no conoce algún tema en específico relacionado a su puesto de trabajo.	X		X		X		
11	Los colaboradores de su área realizan trabajo en equipo para alcanzar un objetivo en común.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Condiciones de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Las oficinas cuentan con un adecuado alumbrado que facilita el trabajo.	X		X		X		
13	La empresa brinda herramientas de trabajo en buen estado. (headphones, teclado, computadora, sillas)	X		X		X		
14	La empresa brinda talleres que ayuden a prevenir o reducir el stress.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Víctor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351

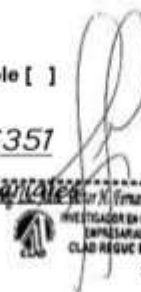
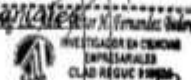
Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

22 de junio de 2020

Instrumentos

CUESTIONARIO 1

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre el Proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la casilla que cree adecuada a su respuesta, considerando las siguientes escalas:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

DATOS GENERALES Y DESCRIPTIVOS

Género: ☐ F ☐ M

Edad: _____

Ocupación: _____

PROCESO DE SELECCIÓN						
N°	ÍTEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La empresa brinda información sobre los requisitos necesarios para el puesto de trabajo.					
2	Los postulantes tienen información detallada sobre las funciones que requiere la empresa.					
3	La empresa brinda una ficha de solicitud donde solicitan información personal y laboral del postulante.					
4	La empresa solicita información sobre los trabajos anteriores de los postulantes.					
5	La empresa solicita información de los nombres y teléfonos de tus jefes anteriores.					
6	La empresa realiza exámenes de razonamiento matemático y verbal para evaluar la capacidad de los postulantes.					
7	La empresa realiza pruebas psicométricas (pruebas de personalidad) para evaluar la capacidad y destreza de los postulantes.					
8	La empresa evalúa mediante una simulación de ventas para calificar la experiencia laboral del postulante.					
9	La empresa realiza juegos dinámicos para evaluar el comportamiento y actitudes para los postulantes.					
10	El entrevistador se muestra amable y receptivo a absolver cualquier duda referente al puesto trabajo.					
11	La empresa cumple en requerir algún examen médico dentro del proceso de selección para los postulantes.					
12	La empresa se comunica por teléfono para confirmar la veracidad de las referencias laborales.					
13	La empresa cumple en brindar información detallada sobre la oferta del precontrato.					

CUESTIONARIO 2

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre el Proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la casilla que cree adecuada a su respuesta, siguiendo las siguientes escalas:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

DATOS GENERALES Y DESCRIPTIVOS

Género: ☐ F ☐ M

Edad: _____

Ocupación: _____

ROTACIÓN DEL PERSONAL						
N°	ÍTEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La empresa cumple con pagar de forma puntual el sueldo mensual a los colaboradores.					
2	La empresa brinda comisiones justas de acuerdo a las ventas que realiza mensualmente.					
3	La empresa se preocupa en brindar los beneficios sociales a todos sus trabajadores.					
4	La empresa brinda algún reconocimiento a los colaboradores por destacar en los indicadores mensuales.					
5	La empresa reconoce la importancia del trabajo que realizan los colaboradores.					
6	La empresa otorga talleres libres para que puedan ejercitar las habilidades de los colaboradores para un posible ascenso.					
7	Los colaboradores logran desarrollar una línea de carrera dentro de la empresa la empresa.					
8	Los colaboradores mantienen buena relación laboral con sus jefes directos.					
9	El supervisor apoya a los colaboradores para solucionar algún error crítico en las ventas realizadas.					
10	Sus compañeros lo apoyan cuando no conoce algún tema en específico relacionado a su puesto de trabajo.					
11	Los colaboradores de su área realizan trabajo en equipo para alcanzar un objetivo en común.					
12	Las oficinas cuentan con un adecuado alumbrado que facilita el trabajo.					
13	La empresa brinda herramientas de trabajo en buen estado. (headphones, teclado, computadora, sillas)					
14	La empresa brinda talleres que ayuden a prevenir o reducir el stress.					

Resultados de la prueba de confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad: Proceso de selección

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	13

Fuente: Elaboración con datos provenientes de la prueba piloto.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	39,80	55,743	,564	,872
Ítem 2	39,53	54,838	,701	,866
Ítem 3	39,47	55,838	,624	,870
Ítem 4	39,67	57,238	,563	,873
Ítem 5	40,13	59,838	,273	,886
Ítem 6	40,53	55,124	,549	,873
Ítem 7	40,13	53,552	,523	,876
Ítem 8	39,33	52,524	,619	,870
Ítem 9	39,53	52,695	,731	,863
Ítem 10	39,27	53,352	,677	,866
Ítem 11	40,60	58,686	,266	,889
Ítem 12	40,07	55,495	,538	,874
Ítem 13	39,53	52,410	,826	,859

Fuente: Elaboración con datos provenientes de la prueba piloto.

Confiabilidad: Rotación del personal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	14

Fuente: Elaboración con datos provenientes de la prueba piloto.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	48,87	44,695	,837	,914
Ítem 2	49,07	53,067	,600	,922
Ítem 3	49,47	56,410	,234	,931
Ítem 4	49,27	51,210	,708	,918
Ítem 5	48,87	50,838	,771	,917
Ítem 6	49,60	57,543	,091	,936
Ítem 7	49,33	45,952	,838	,913
Ítem 8	49,07	50,638	,745	,917
Ítem 9	49,00	51,857	,802	,917
Ítem 10	49,07	50,638	,880	,914
Ítem 11	49,07	52,495	,843	,917
Ítem 12	48,80	53,314	,572	,923
Ítem 13	49,07	48,924	,922	,911
Ítem 14	49,60	49,543	,624	,922

Fuente: Elaboración con datos provenientes de la prueba piloto.

Base de datos de la muestra de estudio

	C	D	E	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG
2				V1: PROCESO DE SELECCIÓN													V2: ROTACIÓN DEL PERSONAL													
3				Selección inicial					Selección sustantiva					Selección contingente			Política salarial			Desarrollo de carrera				Relaciones humanas				Condiciones de trabajo		
	Participantes	Género	Edad	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27
4																														
5	1	M	35	5	5	5	5	3	1	5	5	4	5	1	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3
6	2	F	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	5	3	5	4	4	3	
7	3	M	25	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	M	27	5	4	4	2	2	1	1	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2
9	5	F	43	4	4	4	3	1	2	2	3	2	4	2	2	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	2
10	6	F	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	7	M	30	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1
12	8	M	25	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
13	9	F	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	10	F	24	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	11	F	25	4	4	5	3	1	1	4	4	3	5	1	1	1	4	5	1	2	4	1	4	5	4	5	4	5	5	1
16	12	F	37	4	4	4	3	3	1	4	2	2	4	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	2
17	13	M	23	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	4	5	5	5	5	5
18	14	F	49	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
19	15	F	20	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	16	F	39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2
21	17	F	20	4	4	5	2	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	2	3	4	4	4	4	5	3	3
22	18	F	32	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3
23	19	M	24	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	1	2	3	1	3	3	4	3	4	4	2	1
24	20	F	25	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	21	F	24	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
26	22	F	30	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	23	F	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
28	24	F	38	4	3	5	5	5	3	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	3	4	1	4	5	5	5	4	5	5	1
29	25	F	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	26	M	25	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	1	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
31	27	F	28	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4
32	28	F	20	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	29	F	32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3
34	30	F	34	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4

	C	D	E	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG
2	V1: PROCESO DE SELECCIÓN															V2: ROTACIÓN DEL PERSONAL														
3				Selección inicial					Selección sustantiva					Selección contingente			Política salarial			Desarrollo de carrera				Relaciones humanas				Condiciones de trabajo		
4	Participantes	Género	Edad	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27
35	31	F	36	4	4	5	3	2	2	5	5	4	4	2	2	4	3	4	1	3	2	4	3	3	4	4	5	5	4	2
36	32	F	37	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	33	F	20	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	34	F	20	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	35	M	28	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	36	M	25	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	2	3	4	5	5	2	4	4	2	4	5	4	5	2	5	4	3
41	37	M	30	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	38	M	35	4	3	4	4	3	2	2	5	3	4	2	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	39	M	26	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3
44	40	M	33	4	4	4	3	4	2	3	4	4	5	2	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4
45	41	F	25	4	4	4	3	4	2	2	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
46	42	M	28	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	43	F	31	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	44	F	29	4	2	4	1	4	3	1	3	4	2	4	3	2	4	1	3	4	4	1	1	4	2	2	4	4	2	1
49	45	F	31	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
50	46	F	20	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
51	47	M	23	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	48	M	28	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	1	2	2	1	3	3	4	4	4	5	3
53	49	M	25	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
54	50	F	28	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3
55	51	F	23	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5
56	52	M	26	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
57	53	F	25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
58	54	M	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	55	M	30	4	4	4	3	4	2	2	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
60	56	F	29	2	4	4	5	4	3	1	3	2	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	1	4	4	3	1	4	4	2
61	57	F	28	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
62	58	M	32	4	3	3	4	3	2	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	1
63	59	F	24	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
64	60	F	32	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2

Carta de autorización de la entidad de estudio



SOLICITO: Autorización para realizar Trabajo de investigación.

Señora: MARIA CRISTINA HERRADA LEÓN
SUPERVISORA DE MF ASESORÍA Y CONSULTORÍA S.A.C.

Nosotras RODRIGUEZ GRANADOS, LINDA Y SANCHEZ CONGA, ANA como estudiantes de la Universidad César Vallejo de la carrera de Administración Facultad de Ciencias Empresariales en la sede Lima Norte le saludamos respetuosamente y a la vez le exponemos lo siguiente:

Solicitamos su autorización para poder realizar nuestro trabajo de investigación titulado PROCESO DE SELECCIÓN Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA MF ASESORÍA Y CONSULTORÍA S.A.C., La Victoria, 2020 con la cual optaremos el grado de Bachiller y título Profesional de Licenciado en Administración.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Rodríguez Granados, Linda Lucero

D.N.I. 73049414

Firma

Sánchez Conga, Ana Carmen

D.N.I. 72704656

Yo MARIA CRISTINA HERRADA LEÓN con número de DNI: 25571404 AUTORIZO que realicen el trabajo de investigación titulado PROCESO DE SELECCIÓN Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA MF ASESORÍA Y CONSULTORÍA S.A.C. de las señoritas (as) Rodríguez Granados, Linda y Sánchez Conga, Ana.

Fecha: 08/07/2020

Atentamente.

Firma


María Cristina Herrada León
D.N.I. 25571404

Resultado de la prueba de similitud – Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&o=1481935691&lang=es&ts=1&u=1088032488

feedback studio | Proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

-- /0 < > ?


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Proceso de selección y la rotación del personal en la empresa MF Asesoría y Consultoría S.A.C., La Victoria, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:
Rodríguez Granados, Linda Lucero (ORCID: 0000-0002-8466-4967)
Sánchez Concha, Ana Carmen (ORCID: 0000-0002-0138-0229)

ASESORA:
Dra. Villanueva Figueiroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ
2020

Resumen de coincidencias X

24 %

< >

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	16 %	>
2	Entregado a Universida...	2 %	>
3	1library.co	1 %	>
4	repositorio.ute.edu.ec	<1 %	>
5	moam.info	<1 %	>
6	Mayra Ysabel Badajoz ...	<1 %	>

Página: 1 de 37 Número de palabras: 12271 Text-only Report | High Resolution **Activado**

Escribe aquí para buscar

2:35 p. m.
29/12/2020